

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-66-123>  
УДК 336.22:658

# ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО СТРАХОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ

## INNOVATIVE APPROACHES TO INSURANCE MANAGEMENT IN THE CONDITIONS OF DIGITAL TRANSFORMATION

Другова Віра Теодорівна

кандидат економічних наук, доцент кафедри,  
Львівський національний університет імені Івана Франка  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9826-3201>

Druhova Vira

Ivan Franko National University of Lviv

Цифрова трансформація в страховій галузі є ключем до майбутнього страховиків, оскільки вона автоматизує основні функції та створює ефективні інструменти самообслуговування. Розвиток страхового ринку залежить від ефективного впровадження цифрових страхових технологій, які дають змогу конкурувати зі світовими інноваційними технологіями, що забезпечують інформаційну безпеку на глобальному просторі. Метою дослідження є вивчення актуальних тенденцій інноваційного розвитку страхового менеджменту в умовах цифрової трансформації та визначення доцільності впровадження сучасних інноваційних технологій Insurtech в страховий ринок України. Методи дослідження: методи наукової абстракції, порівняння, аналізу, синтезу, статистичного і графічного аналізу. Результатами дослідження є дослідження інноваційних підходів до організації страхового менеджменту та визначення впливу цифрової трансформації на страхову галузь. У статті розглянуто та проаналізовано сучасний стан страхового ринку України та основні показники страхової діяльності за 2020-2024 роки. На основі аналітики по інвестиціях в Insurtech було визначено важливість подальшого впровадження цифрових технологій у страховий ринок України з метою підвищення якості захисту страхувальників та розвитку страхового бізнесу в умовах цифрової економіки. Окреслено виклики та ризики, що впливають на розвиток страхового ринку в умовах цифрової трансформації. Запропоновано пропозиції щодо удосконалення страхового менеджменту в умовах цифрової трансформації. Цінність дослідження полягає в розробці теоретичних, організаційних і методичних положень, спрямованих на розвиток страхового менеджменту в період цифрової трансформації.

**Ключові слова:** страховий менеджмент, цифрова трансформація, інновації, Insurtech, страховий ринок, технології.

Digital transformation in the insurance industry is key to the future of insurers, as it automates core functions and creates efficient self-service tools. The development of the insurance market depends on the effective implementation of digital insurance technologies, which enable competition with global innovative technologies that ensure information security in the global space. The aim of the study is to examine current trends in the innovative development of insurance management in the context of digital transformation and to determine the feasibility of implementing modern innovative Insurtech technologies in the Ukrainian insurance market. Research methods: methods of scientific abstraction, comparison, analysis, synthesis, statistical and graphical analysis. The results of the study are the investigation of innovative approaches to the organization of insurance management and the determination of the impact of digital transformation on the insurance industry. The article examines and analyzes the current state of the Ukrainian insurance market and the main indicators of insurance activity for 2020-2024. Based on the analysis of investments in Insurtech, the importance of further implementation of digital technologies in the Ukrainian insurance market was determined to improve the quality of policyholder protection and the development of the insurance business in the digital economy. The challenges and risks affecting the development of the insurance market in the context of digital transformation were outlined. Proposals for improving insurance management in the context of digital transformation were suggested. The value of the research lies in the development of theoretical, organizational, and methodological provisions aimed at the development of insurance management during the period of digital transformation.

**Keywords:** insurance management, digital transformation, innovation, Insurtech, insurance market, technologies.

**Постановка проблеми.** Цифрова трансформація стала вирішальним аспектом страхової галузі, завдяки прогресу технологій і зміні очікувань клієнтів, які викликають потребу в модернізації. Страховики почали все більше використовувати інноваційні технології в страховому менеджменту. Завдяки більш прогресивним технологіям страхування стало осередком цифрових інновацій, допомагаючи страховикам персоналізувати продукти, забезпечувати винятковий досвід клієнтів і покращувати внутрішні операції. Тим не менш, страхові компанії відстають у цифровізації, оскільки вони дотримуються застарілих систем, наповнених багатьма технологічними бар'єрами, що затьмарює їхні зусилля з успішного ведення внутрішніх операцій. Тому інноваційні технології відіграють вирішальну роль у страховому менеджменту, дозволяючи страховикам інтегрувати застарілі системи з сучасними інструментами, створювати зручні інтерфейси та ефективно керувати ними.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Проблеми сучасного стану та перспективи розвитку страхування майна знайшли відображення у роботах українських вчених, таких як: А. А. Бублик [1], М. Житар [2], А. Марина, М. Пеценко [4] та ін.

Окремі питання функціонування InsurTech досліджували А. С. Комісарова [3], Д. Третьяк [8] і інші. Проте, незважаючи на численні дослідження інноваційних підходів до страхового менеджменту в умовах цифрової трансформації, дана тема ще недостатньо вивчена та досліджена.

**Формулювання цілей наукової статті.** Метою статті є вивчення актуальних тенденцій інноваційного розвитку страхового менеджменту в умовах цифрової трансформації та визначення доцільності впровадження сучасних інноваційних технологій Insurtech в страховий ринок України.

**Методологія.** Методи дослідження складають методи наукової абстракції, порівняння, аналізу, синтезу, статистичного і графічного аналізу. Для аналізу стану страхового ринку України були використані законодавчі та нормативні акти України, статистичні дані Міністерства фінансів України, Держана статистика України та аналітика по інвестиціях в Insurtech.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Страхування – одна з галузей бізнесу, яка багато в чому визначається розвитком цифрових продуктів та інформаційного забезпечення. Страхова компанія відчуває

потребу аналізувати зміни зовнішніх та внутрішніх факторів, від яких залежать показники її діяльності [4, с. 46]. З цією метою необхідно розвивати інтегровані комп'ютерні системи для забезпечення ефективної діяльності страхових компаній.

Важливим аспектом страхового менеджменту є показник обсягу страхових платежів [1]. Аналізуючи страховий ринок України можна сказати, що незважаючи на всі виклики, спричинені війною, у першому кварталі 2023 року страховий ринок України продовжив потужне відновлення. Страхові премії у 2023 році за страхуванням склали 1,29 млрд США, що на 7,2% більше, ніж у першому кварталі 2022 року менше, ніж у довоєнному I кварталі 2021 року (-16,1%). Члени НАІУ відновлюють свою діяльність більш швидкими темпами, ніж ринок в цілому, страхові внески яких у першому кварталі 2023 року вже перевищують аналогічний показник довоєнного року на 3,1%. Згідно з даними Statista, очікується, що в 2025 році ринок страхування в Україні досягне прогнозованого розміру ринку (валової премії) у 1,34 млрд доларів США (рис. 1) [6].

За даними НАІУ, основними драйверами зростання страхових премій у першому кварталі 2023 року порівняно з відповідним періодом 2022 року стали такі види страхування: страхування транспортних засобів (+365 млн грн), ОСЦПВ (+320 млн грн) та Green Card (+301 млн грн). Разом із добровільним медичним страхуванням (ДМС) на ці види страхування припадає 79,4% ринку (рис. 2) [7].

Страховими послугами в Україні охоплено понад 15 млн осіб [7]. Для підвищення ефективності діяльності страхових компаній та зменшення витрат на надання страхових послуг у міжнародній практиці страхового менеджменту застосовують інноваційні технології.

У 2024 році страхова галузь продовжує швидко технологічну трансформацію зі зростаючим акцентом на використання великих даних, штучного інтелекту, аналітики даних, Інтернету речей (IoT) та інших передових технологій у рамках цифрової еволюції. Ці досягнення не тільки підвищують якість обслуговування клієнтів, але й дають можливість постачальникам страхових послуг зв'язуватися з молодшою та більш різноманітною демографічною групою в усьому світі. Лідери індустрії стимулюють ці інновації, і якщо вони не впроваджуються, це може при-

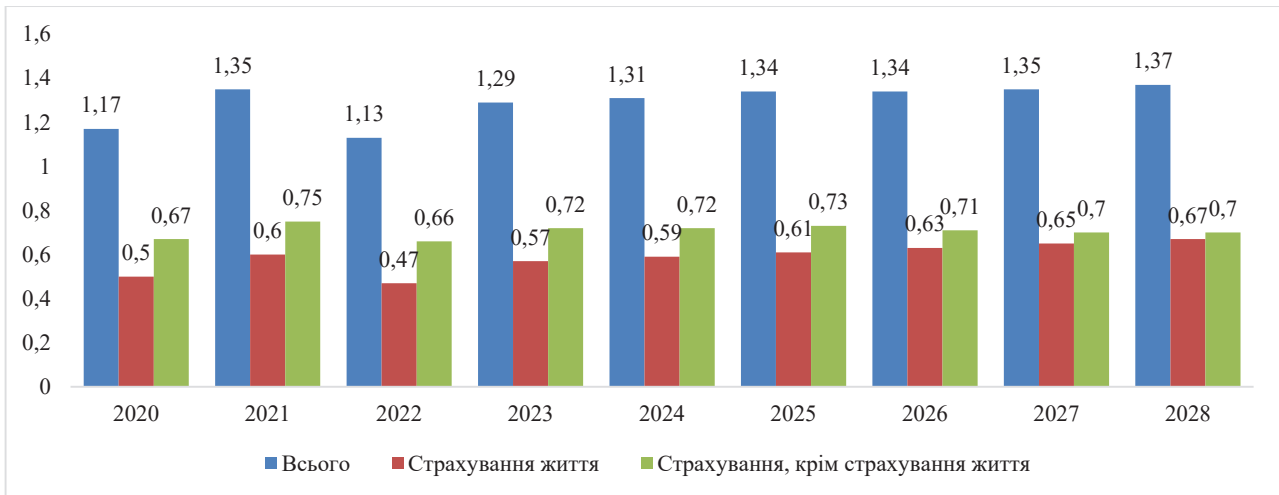


Рис. 1. Страхові премії за 2020-2028 роки, у млрд доларів США, [6]

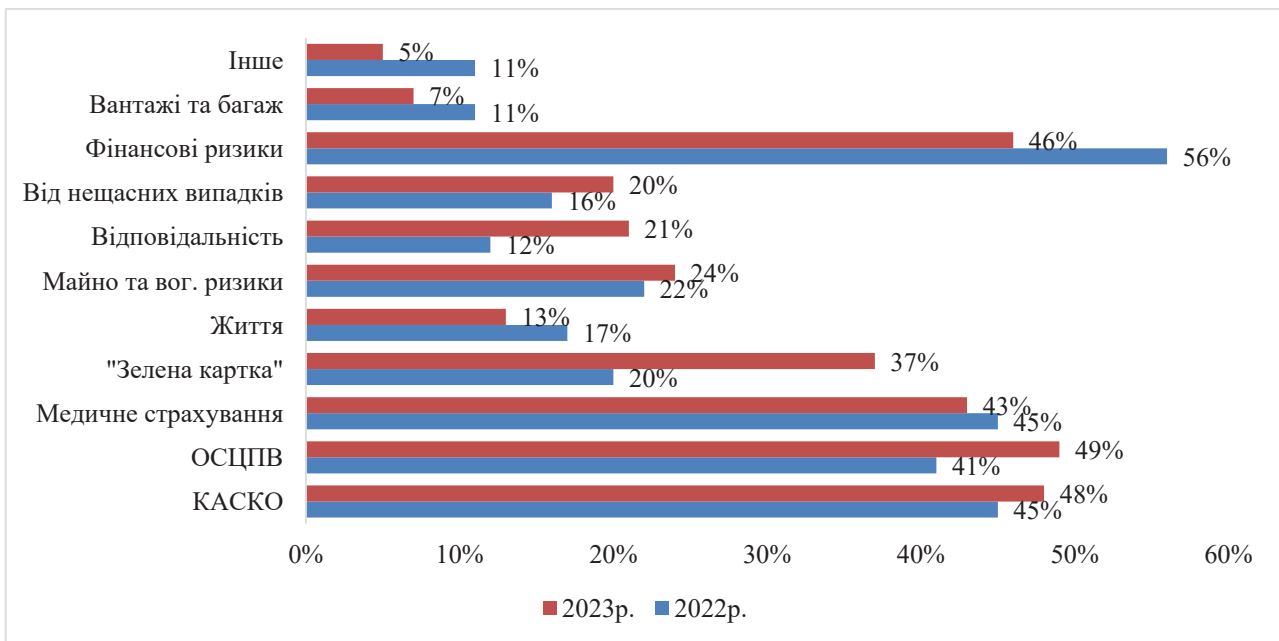


Рис. 2. Страхові премії за найпоширенішими видами страхування за 2022-2023 роки, %, [7]

звести до відставання страхових компаній у конкурентному середовищі [8].

Інновації в страхуванні – штучний інтелект (ШІ) може позитивно вплинути на всі сфери страхового ланцюга створення вартості, особливо на купівлю цінних паперів і зменшення ризиків. Вплив штучного інтелекту на ці ланцюжки створення вартості може призвести до більш точної оцінки ризиків і моделей ціноутворення. Використовуючи штучний інтелект, страховики можуть аналізувати величезні масиви даних для виявлення моделей ризику, зменшуючи невизначеність і покращуючи процес прийняття рішень. Це не тільки підвищує ефективність, але й забезпечує більш точний

андеррайтинг, що приносить користь як страховикам, так і власникам полісів.

Інвестуючи в передові технології ШІ, страховики можуть покращити обслуговування клієнтів, оптимізувати операції та надавати миттєві персоналізовані відповіді. Це не тільки відповідає поточним очікуванням споживачів, але й стимулює інновації, позиціонуючи страховиків на передньому краї залучення клієнтів і надання послуг у галузі.

Серед головних інновацій в сфері страхування є InsurTech. Традиційно до InsurTech відносять технології машинного навчання, штучного інтелекту, розробки у сфері кібербезпеки, аналіз великих даних, технологію блок-

чейн, інтернет речей та програми для смартфонів, які зараз активно використовуються на страховому ринку. Сьогодні InsurTech – основний елемент розвитку в страховій індустрії і в Україні він також присутній. Нові технології в страхуванні, призначені скоротити і облегшити роботу страховикам. Пандемія та війна досить відчутно прискорила розвиток деяких напрямів InsurTech. Локдаун виробив у споживачів звичку, що все тепер можна зробити в онлайн, навіть застрахуватися. Відповідно це стало початком активного інвестування в Insurtech [3].

У світовому масштабі та й у всеукраїнському InsurTech виглядає досить перспективною галуззю. Відповідно до звіту «The State of Global Insurtech», інвестиції в InshurTech в 2022 році склали 5,9 мільярда доларів, що на 45% менше порівняно з аналогічним періодом 2021 року. У 2023 році галузь InsurTech пережила новий зліт – світові інвестиції в індустрію за рік зросли з 5,9 до 8,1 мільярда доларів, наблизившись до рівня 2019-2022 років. За даними аналітиків, глобальний ринок InshurTech в 2024 році сягає позначки \$12,7 млрд із середньорічним темпом зростання 36% (рис. 3). Головними тенденціями в InsurTech є розширення асортименту послуг, орієнтація на малий та середній бізнес, зростання вбудованого страхування.

Дивлячись на глобальне зростання інвестицій в Insurtech і зростаючий ажітаж навколо майбутніх очікувань, немає сумніву, що це є важливою темою. Insurtech – це переважно молоді компанії, які використовують свої технології, щоб покращити страхування або

покращити певну частину ланцюга створення вартості [3].

Тож найближчим часом основними трендами у страхуванні будуть:

1) Трансформація всіх продуктів у формат електронних полісів, швидкий і частий запуск нових продуктів (у тому числі традиційних, великий асортимент продуктів особистого страхування та продуктів з категорії мікстрахування).

2) Розширення використання електронних платіжних сервісів, активація використання даних «з'єднувальних речей» у багатьох видах страхування.

3) Початок реального використання «великих даних», надаючи клієнтам незрівнянно більші можливості для самостійного налаштування та модифікації продукту.

4) Широке використання ботів у продажах та обслуговуванні (включаючи врегулювання претензій), цифровізація у врегулюванні претензій.

Таким чином використання Insurtech дозволяє:

– значно спростити бізнес-процеси страхової компанії, починаючи від укладення договору, отримання страхових виплат, закінчуючи післяпродажним обслуговуванням;

– впроваджувати цифрові технології у звичайні страхові продукти, що допомагає завоювати довіру аудиторії від 18 до 35 років, яка не надто налаштована співпрацювати зі страховими компаніями старого «взірця»;

– економія часу та грошей як клієнтів, так і страхових компаній [5].

Нові технології також стимулюють зміни на ринку страхових технологій із впровадженням

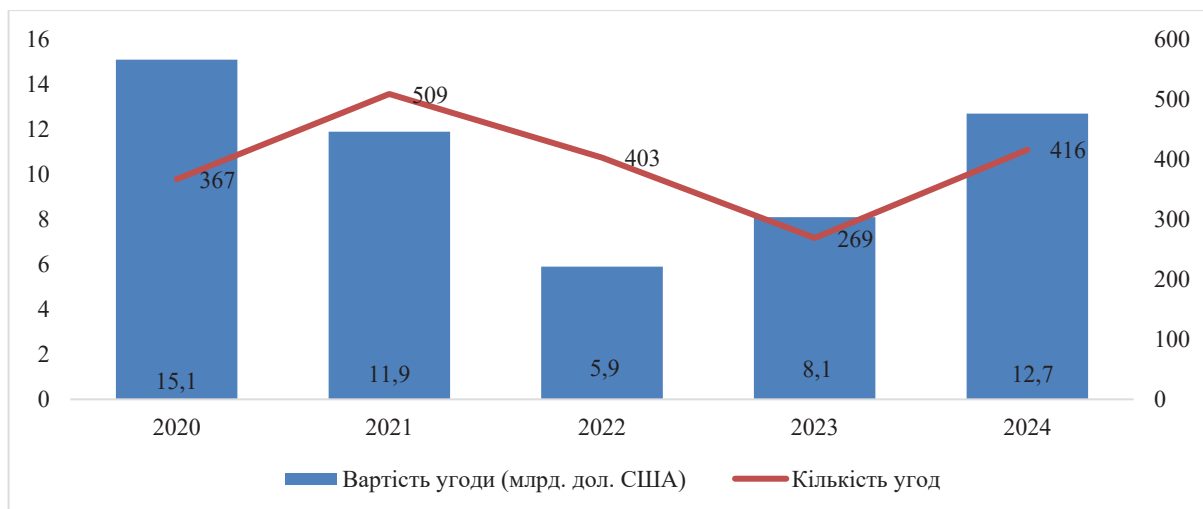


Рис. 3. Загальна глобальна фінансова діяльність у Insurtech за 2020-2024 рр. [5]

штучного інтелекту (ШІ), який можна використувати для виявлення страхового шахрайства, оцінки ризику та зменшення людських помилок у додатках [1].

Insurtech досліджує такі рішення, як позиція індивідуальних полісів, соціального страхування та використання нових потоків даних від пристроїв IoT з підтримкою Інтернету для динамічного ціноутворення.

Отже, Insurtech допомагає страховикам збирати та аналізувати дані про клієнтів, які можуть бути спеціально використані для націлювання на потрібних клієнтів за доступною ціною. Крім того, завдяки машинному навчанню, штучному інтелекту та хмарним обчисленням Insurtech допомагає ринку краще прогнозувати потреби споживачів, обсяги покупок, а також покращувати процес прийняття рішень у сфері страхування та планування.

**Висновки.** Трансформація страхової промисловості в умовах цифрової економіки сприяє розширенню електронного страхування, інтернет-каналів продажів, впровадженню цифрових технологій у бізнес-процеси страхової діяльності. Перетворення страхової промисловості з ефективним впровадженням цифрових технологій дозволять конкурувати зі світовими інноваційними технологіями, що забезпечують інформаційну безпеку на глобальному просторі. Крім того,

цифрові технології у страхуванні є найважливішим показником ефективної фінансової системи, сприяють розвитку страхового ринку та підвищують якість страхових послуг.

У рамках дослідження показано, що страховий ринок України навіть в період війни, розвивається і у 2023 році продовжив активно відновлюватися. Страхові премії у 2023 році зросли на 32% в порівнянні з 2022 роком та склали 24 574 млн. грн. у 2023 р. Однак цей показник все ще нижчий, ніж у довоєнному періоді 2021 року (-16,4%). Страхові виплати також у 2023 році зросли на 32,6% у порівнянні з 2022 роком, що свідчить про успішну свою діяльність на страховому ринку України.

З розвитком новітніх технологій в страхуванні з'явилося InsurTech. Нова технологія дозволяє істотно спростити бізнес-процеси страхової компанії від укладення договору до отримання страхових платежів і після-продажного обслуговування. Впровадження InsurTech у традиційні страхові продукти дозволяє завоювати довіру 18-35 років, яким не так комфортно працювати зі старими «модельними» страховими компаніями, а також економить час і гроші як клієнтів, так і страхових компаній. Тому немає сумніву, що інвестиції у InsurTech та інші новітні технології зростатимуть з року в рік не тільки в світі, а й в Україні також.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Бублик А. А. Інноваційні технології у страхуванні. *Проривні інновації на страховому ринку України*: збірник матеріалів V Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (м. Київ, 27 жовт. 2021 р.). Київ : КНЕУ, 2021. С. 61–64.
2. Житар М. Тенденції розвитку страхового ринку України в умовах воєнного стану. *Економіка та суспільство*. 2024. № 61. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-61-24>
3. Комісарова А. С. Ринок InsurTech як інноваційний драйвер у сфері страхування. *Молодий учений*. 2020. № 23 (313). С. 396–397. URL: <https://moluch.ru/archive/313/71341>
4. Марина А., Пеценко М. Страховий ринок України за умов війни. *Цифра економіки та економічна безпека*. 2023. № 5 (05). С. 44–51.
5. Останні тренди в Insurtech: вбудоване страхування, орієнтація на малий та середній бізнес та фокус на інновації. 2024. URL: <https://ua.news.ru/money/poslednye-trendy-v-insurtech-vstroennoe-strahovanye-oryentatsyya-na-malyj-y-srednyj-biznes-y-fokus-na-yinnovatsyy>
6. Ринок страхування України. Statista. URL: <https://www.statista.com/outlook/fmo/insurances/ukraine#gross-written-premium>
7. Статистика страхового ринку України. URL: <https://forinsurer.com/stat>
8. Третьяк Д. Перспективи впровадження інновацій в особисте страхування на прикладі зарубіжних країн. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. 2017. № 5(194). С. 50–58.

#### REFERENCES

1. Bublik A. A. (2021) Innovatsiini tekhnolohii u strakhuvanni [Innovative technologies in insurance]. Proryvni innovatsii na strakhovomu rynku Ukrainy : zbirnyk materialiv V Mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi internet-konferentsii (m. Kyiv, 27 October 2021 r.) Kyiv: KNEU, pp. 61–64. (in Ukrainian)



2. Zhitar M. (2024) Trends in the development of the insurance market of Ukraine in the conditions of martial law [Tendentsii rozvytku strakhovoho rynku Ukrainy v umovakh voiennoho stanu]. *Economy and society*, no. 61. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-61-24> (in Ukrainian)
3. Komisarova A. S. (2020). Rynok InsurTech yak innovatsiyni draiver u sferi strakhuvannia [The InsurTech market as an innovative driver in the insurance sphere]. *Young scientist*, no. 23 (313), p. 396–397. (in Ukrainian)
4. Maryna A., Petsenko M. (2023). Strakhovyi rynok Ukrainy za umov viiny [The insurance market of Ukraine under conditions of war]. *Digital economy and economic security*. Kyiv, no 5 (05), pp. 44–51. (in Ukrainian)
5. The latest trends in Insurtech: integrated insurance, focus on small and medium-sized businesses and focus on innovation (2024). Available at: <https://ua.news.ru/money/poslednye-trendy-v-insurtech-vstroennoe-strahovanye-orientatsyya-na-malyj-y-srednyj-byznes-y-fokus-na-ynnovatsyy>
6. Insurance market of Ukraine. Statista. Available at: <https://www.statista.com/outlook/fmo/insurances/ukraine#gross-written-premium>
7. Statistics of the insurance market of Ukraine. Available at: <https://forinsurer.com/stat>
8. Tretjak D. (2017). Prospects for introducing innovations in personal insurance on the example of foreign countries. *Herald of the Taras Shevchenko National University of Kyiv*, no. 5(194), pp. 50–58. (in Ukrainian)